

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE
ZNANOSTI
AK. GOD. 2014./2015.

Ana Kraljić

**Radionice za beskućnike u knjižnicama : primjer Knjižnica grada
Zagreba**

završni rad

Mentorica: dr. sc. Ivana Hebrang Grgić, doc.

Zagreb, 2015.

Sadržaj

1.Uvod	2
2.Beskućništvo	3
3.Volontiranje.....	7
4.„Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika“	11
5.Istraživanje	17
5.1.Cilj, metode i uzorak istraživanja.....	17
5.2.Intervju s voditeljicom projekta	17
5.3.Intervju s volonterom	19
5.4.Intervjui s korisnicima.....	21
5.5.Zaključak istraživanja.....	24
6.Zaključak	25
7.Popis slika	26
Literatura	27
Sažetak	32

1.Uvod

*Narodne su knjižnice komunikacijsko i multikulturalno središte svoje zajednice, koje osim što su namijenjene svima ujedno u svojim fondovima, a time i svojim ukupnim djelovanjem, sadrže i iskazuju čovjekovo znanje i informacije koje se odnose na sve čovjekove djelatnosti, njegove misli, osjećaje i stavove koji su nastali i prožeti su cjelokupnim čovjekovim stvaralaštvom kroz stoljeća i milenija, što među ostalim svjedoči kako o dostojanstvu čovjeka pojedinca i različitih skupina tako i o njihovim jednakim pravima i ravnopravnosti u svakom pogledu.*¹ One su promicatelji načela jednakosti ili socijalne pravde, ustanove koje mogu ojačati svoje lokalne zajednice, promicanjem jednakosti i raznolikosti. Od njih se očekuje da se pobrinu za svaku skupinu ljudi, pomognu im u svakodnevnom životu i radu te im pruže priliku da kvalitetno provedu i dio slobodnog vremena. One se moraju boriti protiv socijalne isključenosti te moraju privući i zanemarene skupine stanovništva, npr. beskućnike. Zbog toga je važno da nastaju projekti poput projekta „Knjigom do krova“. Moraju privući korisnike iz svih slojeva društva, zadržati ih i pokazati javnosti koliko je važno da se u svakodnevni život uključe i oni koje društvo inače odbacuje. Uz stvaranje projekata i radionica u samim knjižnicama, važno je da se knjižnica udruži s još nekim ustanovama i organizacijama, kako bi projekt bio što uspješniji. No, prije samog osvrta na već spomenuti projekt, bitno je pružiti širu sliku o beskućništvu u Hrvatskoj, posebice u Gradu Zagrebu. Važno je objasniti i što je volontiranje kako bi se dobila jasnija slika o važnosti volontera uključenih u navedeni projekt. Kako bi se najbolje shvatilo što je zapravo projekt „Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika“, obavljeni su razgovori s voditeljicom projekta Sanjom Bunić, jednim volonterom te četiri beskućnika koji su samo dio sveukupnog proja polaznika radionica informacijske pismenosti za beskućnike.

¹ Stipanov, J. Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije. // Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije : zbornik radova / Interdisciplinarni stručni skup Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije, Split, Gradska knjižnica Marka Marulića, 14.prosinca 2012. ; [uredništvo Elli Pecotić, Snježana Buczkowska, Maruška Nardelli]. Split : Gradska knjižnica Marka Marulića, 2013. Str. 10-20.

2. Beskućništvo

Kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj, beskućništvo postaje sve učestalija pojava. Rizični faktori za pojavu beskućništva po svjetskim istraživanjima su izloženost dugotrajnom siromaštvu, dugotrajna nezaposlenost, samohrano roditeljstvo, nizak stupanj obrazovanja, ovisnost o alkoholu, drogama ili kocki, narušeno tjelesno i/ili mentalno zdravlje, slaba socijalna mreža, izdržavanje zatvorske kazne, gubitak mjesta za stanovanje, itd. Europska komisija glavne uzroke beskućništva dijeli na strukturalne (ekonomska politika), institucionalne (djelinjstvo u instituciji, zatvor), uzroke vezane uz odnose (obiteljsko nasilje) i osobne uzroke (problemi mentalnog zdravlja). Ujedinjeni narodi beskućništvo dijele na dvije vrste: apsolutno i relativno. Apsolutno beskućništvo znači da ljudi nemaju svoj dom, krov nad glavom, već spavaju na otvorenom, u parkovima, u automobilima, napuštenim zgradama i sl. Relativno beskućništvo znači da ljudi imaju krov nad glavom, ali im nisu osigurani osnovni standardi zdravlja i sigurnosti kao što su adekvatna zaštita od elementarnih nepogoda, pristup pitkoj vodi i sanitarnom čvoru, osobna sigurnost, pravo vlasništva, mogućnost privređivanja i sl.

FEANTSA je Europska federacija nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima. Ona je osnovana 1989. kao krovna neprofitna organizacija kojoj je svrha u najširem smislu borba protiv beskućništva u Europi. 2005. godine FEANTSA je osnovala ETHOS, tj. Europsku tipologiju beskućništva i stambene isključenosti. ETHOS klasificira beskućnike na:

- 1) osobe bez ikakvog smještaja ili skloništa, tj. bez krova nad glavom;
- 2) osobe koje imaju gdje prenoćiti, ali su privremeno u institucijama ili prihvatilištima, tj. bez doma;
- 3) osobe koje žive u nesigurnim uvjetima stanovanja, primjerice osobe koje su žrtve obiteljskog nasilja, tj. bez sigurnog stanovanja;
- 4) osobe koje žive u neadekvatnim uvjetima stanovanja, kao što je primjerice prenapučenost, tj. bez prikladnog stanovanja.

Najveći problem vezan uz temu beskućništva su stigmatizirajući stavovi prema beskućnicima. Takvi stavovi razaraju psihi svakog čovjeka koji je beskućnik. Ljudi najčešće smatraju da su beskućnici osobe koje ne žele ništa raditi, ovisnici koji ne žele popraviti svoj život. To su ljudske predrasude, a ne istina. Vjerojatno postoje pojedinci koji odgovaraju opisu beskućnika iz predrasuda, ali većina nije takva. Istraživački tim Instituta društvenih

znanosti „Ivo Pilar“ proveo je 2009. godine istraživanje u Zagrebu, Varaždinu, Karlovcu, Osijeku, Rijeci, Splitu i Zadru u kojem su beskućnici govorili o iskustvima, mišljenjima o problemu, efikasnijim načinima rješavanja problema te o razlozima zbog kojih su se oni zatekli u takvoj teškoj životnoj situaciji. Rezultati su pokazali da su najčešći razlozi postajanja beskućnikom nasilje i trauma u djetinjstvu, nezaposlenost, financijski problemi i dugovi, loše zdravstveno stanje, prisilno izgnanstvo, raspad obitelji nakon razvoda, gubitak doma, uključujući progonstvo zbog rata, smrt bračnog druga, zatvor te životni izbor. Otkriveno je i da većina prihvatilišta za beskućnike pokušava pružiti svojim korisnicima rehabilitaciju, resocijalizaciju i reintegraciju. Iz istraživanja je proizašao zaključak da je glavna prepreka u rješavanju problema beskućništva nedostatak podataka o stvarnom broju beskućnika u Hrvatskoj.

Još jedan od glavnih problema u rješavanju beskućništva je činjenica da su beskućnici postali kategorija korisnika unutar sustava socijalne skrbi tek 2011., kada je donesen novi Zakon o socijalnoj skrbi (NN 57/11)². Do tada gotovo da nisu imali nikakva prava na socijalnu pomoć. Sustav socijalne skrbi obično na potrebe beskućnika odgovara jednokratnim intervencijama u vidu novčane pomoći ili osiguranja privremenog smještaja. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi osnovne životne potrebe su prehrana, smještaj, odjeća i druge stvari za osobne potrebe, osobna njega, kućanske potrepštine, grijanje, zdravstvena skrb i sudjelovanje u životu zajednice. Prava u sustavu socijalne skrbi utvrđena člankom 30. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 32/12)³ su pomoć na uzdržavanje, pomoć za podmirenje troškova stanovanja, jednokratna pomoć, potpore za obrazovanje, osobna invalidnina, doplatak za pomoć i njegu, status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja, naknada do zaposlenja, inkluzivni dodatak te socijalne usluge. Vrste socijalnih usluga su prva socijalna usluga (informiranje, prepoznavanje i početna procjena potreba), usluge savjetovanja i pomaganja, usluge obiteljske medijacije, usluge pomoći i njege u kući, usluge stručne pomoći u obitelji, usluge rane intervencije, usluge pomoći pri uključivanju u programe odgoja i obrazovanja, usluge boravka, usluge smještaja i usluge stručne potpore u obavljanju poslova i zapošljavanju. Gradovi su dužni u proračunu osigurati sredstva za usluge prehrane u pučkim kuhinjama i pružiti usluge prihvatilišta beskućnicima. Svaki beskućnik bi trebao imati svog socijalnog radnika koji procjenjuje potrebe korisnika, potiče ga na promjenu, s korisnikom definira

² Zakon o socijalnoj skrbi (NN 57/11). URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_05_57_1254.html (24.8.2015.).

³ Zakon o socijalnoj skrbi (NN 32/12). URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_03_33_798.html (24.8.2015.).

prioritetne i dugoročne ciljeve, preispituje i vodi postupak promjene životne situacije ili ponašanja korisnika, informira korisnika o njegovim pravima, uvjetima i načinu njihovog ostvarivanja, motivira ga na promjenu i pomaže mu u izboru i donošenju odluka o daljnjem tretmanu. Socijalni radnik u razgovoru nastoji voditi beskućnika kroz proces osnaživanja, potiče ga na nastavak razgovora o aktualnim problemima i za kreiranje njegove budućnosti, stvara odnos povjerenja i uzajamnog poštovanja kao temelja suradnje za prihvaćanje stručne pomoći u rješavanju složenosti njegove situacije. No korisnik sam odlučuje o svojim pravima i preuzima odgovornost za ishod postupka. Važno je da socijalni radnik ima uvid u obiteljsku situaciju beskućnika i odnose s osobama u njegovoj okolini da bi pomogao beskućniku riješiti probleme koji su ga doveli u tu situaciju. Socijalni radnik beskućniku može ponuditi i mogućnost smještaja u udomiteljsku obitelj. Naravno, za stručni rad s korisnicima koji pružaju otpor tijekom pružanja stručne pomoći potrebna je odgovarajuća edukacija.

Knjižnice grada Zagreba i Pravna klinika Pravnog fakulteta u Zagrebu započele su projekt suradnje u travnju 2012. godine kako bi pomogle beskućnicima. Studenti su se podijelili u tri grupe. Prva je grupa bila zadužena za socijalna prava, druga za osobne iskaznice, prebivalište i boravište, a treća za besplatnu pravnu pomoć i prava branitelja. Na projekt se odazvalo malo beskućnika, i to su bili većinom oni koji sudjeluju u projektu „Knjigom do krova“. Studenti su beskućnicima na jednostavan način objašnjavali koja prava imaju i na koji ih način mogu ostvariti. Jedan od najvećih problema je to, što im treba osobna iskaznica za stjecanje prava, a većina beskućnika nema osobnu iskaznicu zbog nelogičnosti u Zakonu o prebivalištu i boravištu građana (NN 53/1991)⁴. Taj zakon kaže da je za izdavanje osobne iskaznice potrebno prebivalište, a za prijavu prebivališta je potrebna osobna iskaznica. Ta se nelogičnost pokušava riješiti na taj način, da je beskućnicima omogućeno prijaviti prebivalište na adresi ustanove socijalne skrbi ili kod drugih pružatelja usluge smještaja.

Beskućnici su izgubili vjeru u ljude, teško im je povjeriti se drugim ljudima te je s njima teško raditi. Kod rada s beskućnicima bitno je ne odustati, ali valja smanjiti vlastita očekivanja. Treba pronaći pravu motivaciju. Razlozi niske motivacije za uključivanje u tržište rada mogu biti subjektivni ili objektivni. Subjektivni ili individualno-psihološki razlozi su naučena bespomoćnost, niska tolerancija na frustraciju. Objektivni razlozi su razina obrazovanja i (ne)konkurentnost znanja i vještina kojima vladaju, nedosljednost i ponekad kontradiktornost socijalnih i drugih politika, loše zdravstveno stanje te praktički nesposobnost

⁴ Zakon o prebivalištu i boravištu građana (NN 53/1991). URL: http://www.zakon.hr/zakoni/Zakon_o_prebivalistu_i_boravistu_gradana.doc (24.8.2015.).

za rad ili sposobnost za rad samo u zaštićenim uvjetima. Zbog toga su potrebne grupe podrške koje bi vodili stručni djelatnici i bivši beskućnici koji su uspjeli stati na noge, grupe za liječenje ovisnika, grupe za usvajanje novih znanja i sl. „Knjigom do krova“ je dobar primjer kako podići motivaciju korisnika, jer volonteri beskućnicima pružaju osjećaj povezanosti, osjećaj da je nekome stalo do njih. Drugi dobar primjer je udruga „Ulični Suputnik“ koja je osnovana da bi zaživio projekt dnevnog centra za beskućnike u gradu Zagrebu. To je program koji će dopuniti mrežu prihvatilišta, prenoćišta, pučkih kuhinja i sličnih programa. Ta je udruga započela časopis „Ulične svjetiljke“ te su otkrili da je to oblik resocijalizacije koji su beskućnici odlično prihvatili. Nažalost, projekt je obustavljen zbog prepreka, no od njega nisu odustali. Kada bi bilo više takvih projekata, beskućništvo bi se lakše prevladalo, jer svaki takav projekt korak je prema smanjenju socijalne isključenosti beskućnika. Takvi projekti daju ljudima šansu za novi početak.

3. Volontiranje

Definicija volonterskog rada iz Europske povelje o volonterstvu 1998. govori da je volonterski rad djelatnost u interesu ljudi, koja nije motivirana financijskim interesom, koja se odvija na lokalnoj i/ili nacionalnoj razini, koja je dragovoljna, koja je miroljubiva, koja je utemeljena na osobnoj motivaciji i slobodi izbora, koja potiče aktivnu građansku ulogu na dobrobit zajednice, koja potiče razvoj ljudskih potencijala, koja poboljšava kvalitetu življenja na načelima solidarnosti, ... koja je osnova razvoja partnerskih odnosa između sudionika sustava blagostanja i poticaj samoorganiziranju ljudi pri rješavanju problema.⁵ Volontiranje je način i stil života koji je usko povezan s čovjekovim sustavom vrijednosti, a volonterski rad je bilo koja aktivnost koja uključuje besplatno ulaganje vremena, rad čiji je cilj dobrobit nekoga, pojedinca ili grupe, ili kao doprinos životnoj sredini.⁶ Volontiranje je rad koji pojedinac obavlja bez ikakve prisile. Kroz volontiranje se poboljšava život zajednice, osvježuje se tolerancija, solidarnost, zajedništvo, ravnopravnost i dr. Volonter sam odabire što će raditi te tako razvija svoje stare vještine, ali istovremeno i stječe neke nove. Volontiranje može pomoći u pronalasku posla, u stjecanju radnog iskustva, stječu se nova znanja koja povećavaju mogućnost zaposlenja u različitim strukama. Cilj volontera je obično doprinos općoj dobrobiti zajednice. Volonteri mogu obavljati radove od administrativnih poslova, preko rada na terenu i s korisnicima do samostalnog provođenja projekata i programa. Ako je to potrebno pruža im se edukacija prije početka rada. Obično su ciljana područja volonterskog rada aktivnosti koje doprinose općoj dobrobiti i koje su korisne za ljudsku zajednicu u cjelini, npr. briga za druge ljude, humanitarni rad, socijalni rad, rad u zaštiti okoliša, kulturni rad, itd.

Volonterski se rad dijeli s obzirom na vrstu posla i ciljano polje rada, dob/uzrast volontera, područje djelovanja, vrijeme trajanja i način na koji je organiziran. S obzirom na područje djelovanja, volontiranje može biti lokalno, nacionalno i međunarodno. S obzirom na trajanje aktivnosti može biti kratkoročno i dugoročno. Kratkoročno volontiranje traje između dva tjedna i dva mjeseca, ili samo za vrijeme trajanja događaja na kojem netko volontira. Dugoročno volontiranje znači da su volonteri angažirani na nekom projektu koji duže traje, tri, šest, devet mjeseci ili duže ili na tjednoj/mjesečnoj bazi volontiraju u nekoj instituciji ili organizaciji. Volontiranje može biti formalno i neformalno. Formalno je volontiranje organizirano u okviru organizacija civilnog društva ili institucija, ima određenu strukturu,

⁵ Russo, A. [et al.]. Volontiranje : ključ uspjeha u svijetu rada. Split : Udruga Split zdravi grad, 2007.

⁶ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006.

ciljeve, vrijeme trajanja, vrste aktivnosti i očekivane rezultate, a neformalno volontiranje je svaka vrsta dobrovoljne pomoći drugoj osobi, ne odvija se unutar organizacije ili institucije, povremena je i spontana. Postoje tri razine na kojima se vide rezultati i posljedice volontiranja, a to su:

- 1) osobni razvoj, tj. učenje novih vještina, otkrivanje i razvijanje potencijala, razvoj samokontrole, učenje toleranciji, osobito u timskom radu, otkrivanje unutarnje motivacije, razvijanje vrijednosti, stjecanje radnog iskustva;
- 2) rješavanje konkretnih problema koji se rješavaju kroz lokalne ili globalne volonterske akcije, pomoć nakon katastrofa, obnova i uređenje javnih prostora, rad na očuvanju prirodne, kulturne i povijesne baštine, društveni rad s marginaliziranim skupinama, rad s ljudima s posebnim potrebama i sl.;
- 3) društveni razvoj, odnosno razvoj samoinicijativnosti ljudi, razvijanje pozitivnog udruživanja, osnaživanje civilnog društva, rješenja za razvoj zajednice, njegovanje građanskog aktivizma i odgovornosti.

Svaki volonter, ali i svaka organizacija koja radi s volonterima, ima svoja prava i obaveze. Temeljna osobna prava volontera su imati nekoga s kim se može pričati o poslu, biti cijenjen i pohvaljen, znati što se od njih očekuje i kome su odgovorni, dobiti sve informacije o poslu, dobiti nešto za sebe, moći pogriješiti i učiti iz grešaka, moći reći ne, dobiti potrebnu edukaciju, znati kome se mogu obratiti u slučaju problema, koga mogu pitati za pomoć ili podršku, znati kako su odabrani, razvijati se i mijenjati u poslu, primati potrebne povratne informacije, sudjelovati u radu organizacije, izraziti svoje mišljenje, osjećaje i uvjerenja, imati sigurne uvjete rada, ne biti diskriminirani, promijeniti svoje odluke, odustati od volontiranja, ne preuzimati odgovornost za tuđe probleme, naljutiti se, zabavljati se, da im se kaže hvala, zahtijevati da se prema njima postupa s poštovanjem, tražiti podršku i pomoć, pobuniti se protiv nepravednog postupka, imati potrebnu opremu za rad, da budu nagrađeni, da ih se ne iskorištava, da im se pruži povjerenje, da ih se cijeni jednako kao i plaćeno osoblje te znati svoja prava. Obveze/odgovornosti volontera su odgovorno, pouzdano i predano obavljati posao, završiti dogovorene projekte i zadatke, poštivati pravila, ciljeve i vrijednosti organizacije u kojoj rade, u poslu zadovoljiti standarde koje odredi organizacija, održati obećanje, poštivati druge i njihova prava, poštivati privatnost i povjerljivost informacija s kojima dolaze u doticaj, obavijestiti organizaciju u slučaju nedolaska ili kašnjenja, biti iskren ukoliko se pojave problemi i potražiti podršku ako im je potrebna, prisustvovati edukaciji i

ostalim aktivnostima koje su dio posla, prihvatiti konstruktivnu kritiku, dati konstruktivnu povratnu informaciju ako je potrebno. Prava organizacije su sklopiti sporazum između organizacije i volonera, tražiti da se zadaci naprave na određen način, postaviti standarde za posao, tražiti određene kvalitete i vještine kod volontera, odbiti volontere koji nisu prikladni za posao, tražiti odgovornost, pouzdanost, predanost i točnost, riješiti pitanje discipline, dopustiti volonterima da odustanu ako nisu zadovoljni poslom, zamoliti volontere da odu ako ne zadovoljavaju uvjete sporazuma ili ne poštuju dogovorena pravila. Obveze organizacije su pružiti izazovne prilike volonterima, cijeniti i poštivati volontere, definirati jasne i smislene uloge za volontere koristeći opise poslova, odrediti pravila koja će omogućiti svrhovitu uključenost volontera, pružiti volonterima sve potrebne informacije, pružiti džeparac volonterima ako je tako dogovoreno, pružiti sigurnu i ugodnu radnu okolinu, pružiti osiguranje te pružiti uvođenje u rad, trening i priliku za razvijanje volontera.

Volontiranje razvija mnoge vještine, a te se vještine dijele na vještine rada s ljudima, mentalne vještine, primijenjene/praktične vještine i vještine prilagođavanja.⁷ U vještine rada s ljudima spadaju interpersonalne vještine, vještine usmenog izražavanja, vještine javnog nastupa, vještine mentoriranja, vještine poučavanja i vještine komuniciranja s korisnicima. Mentalne vještine su vještine kritičkog mišljenja, vještine planiranja i organizacijske vještine. Napredne vještine pismenog izražavanja i sposobnost izražavanja su dio primijenjenih vještina, a sposobnost prilagodbe novim situacijama i okruženjima te toleriranja promjena, sposobnost rada u okruženjima koja se stalno mijenjaju, sposobnost prilagodbe potrebama trenutka i pozitivan stav prema promjenama su dio vještina prilagođavanja.

Nažalost, ponekad ljudi percipiraju volontere kao besplatnu radnu snagu. Zbog toga se znalo događati da su zbog smanjenja sredstava neke tvrtke ili institucije uzimale volontere da rade umjesto pravih zaposlenika. Zato je 2007. godine u Hrvatskoj je donesen Zakon o volonterstvu kako bi se spriječile situacije u kojima volonteri obavljaju poslove koje bi trebali obavljati kvalificirani stručnjaci.

*Knjižnice su idealna mjesta za rad volontera koji žele povećati svoja znanja i vještine, samoaktualizirati se dajući doprinose zajednici.*⁸ Tako je u suradnji Volonterskog centra Zagreb i Knjižnica grada Zagreba organizirana prva volonterska akcija s beskućnicima u

⁷ Russo, A. [et al.]. Volontiranje : ključ uspjeha u svijetu rada. Split : Udruga Split zdravi grad, 2007.

⁸ Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53(2011), ¾, str. 115-124. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=119850 (15.7.2015.).

prosincu 2008. kada je bila izrada i promocija prvog broja časopisa „Ulične svjetiljke“. U prosincu 2010., povodom obilježavanja Međunarodnog dana volontera, organizirana je velika volonterska akcija „Ispunimo želje beskućnika“: 74 beskućnika izrazila su želje za poklone, a učenici volonteri iz X. gimnazije Ivan Supek, IX. gimnazije, Prirodoslovne škole Vladimir Prelog i Američke srednje škole prikupili su poklone i podjelili ih na zajedničkom druženju. Naravno, suradnja se nastavila i kasnije, pa tako i na projektu „Knjigom do krova“. Sa svakim beskućnikom radi jedan volonter. On mu pokazuje kako raditi na računalu, kako pretražiti internet, napisati molbu za posao i sl.



Foto: Knjižnice Grada Zagreba

Slika 1: Volonteri na radionicama projekta "Knjigom do krova"

4. „Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika“

Narodne knjižnice trebaju dati svoj doprinos skrbi za beskućnike jer njezine službe i usluge moraju biti dostupne svima. Zbog toga su spontano započeli programi podrške beskućnicima Knjižnica grada Zagreba, a kasnije se iz njih razvio projekt „Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika“. Programi podrške beskućnicima obuhvaćaju 7 programa koji se u pojedinim segmentima nadopunjuju te se kroz svaki pokušava ublažiti jedan od uzroka ili posljedica beskućništva. Ti programi su:

- 1) radionice informacijske pismenosti za beskućnike: učenje osnova korištenja računala, pretraživanje interneta, dopisivanje elektroničkom poštom, ovladavanje vještinom pisanja i pohranjivanja tekstualnih dokumenata;
- 2) beskućnici volontiraju u knjižnici: volontiranje kao put prema integraciji i većoj zapošljivosti, financirano sredstvima Europske unije;
- 3) kreativne radionice s beskućnicima: održavao ih Volonterski centar Zagreb na inicijativu koordinatorice volontera Knjižnica grada Zagreba Sanje Bunić, prestaju krajem 2011., pretvaraju se u druženja grupe nezavisnih volontera s beskućnicima uz razgovor i društvene igre te se od početka 2012. svakog ponedjeljka odvijaju na Odjelu za djecu i mladež Gradske knjižnice;
- 4) prigodne prodaje radova beskućnika i prvoga hrvatskog časopisa o beskućništvu i srodnim socijalnim temama „Ulične svjetiljke“;
- 5) pomoć pri pisanju članaka za časopis „Ulične svjetiljke“: volonteri beskućnici pretipkavali rukom napisane članke u elektronički oblik;
- 6) promocije programa s beskućnicima: 23.11.2010. na Informativnoj srijedi koordinatorica volontera predstavila Programe podrške, 24.11.2010. na Nacionalnoj konferenciji koordinatora volontera u Zagrebu, programi predstavljeni na videokonferenciji Zagreb-Moskva 5.4.2011. između Knjižnica grada Zagreba, Gradske knjižnice i Centralne narodne knjižnice N. A. Nekrasova na temu „Knjižnica otvorenih vrata“, na 2. volonterskim susretima u Zagrebu 15.12.2010. Knjižnicama grada Zagreba dodijeljena zahvalnica za izniman angažman u uspostavljanju volonterskoga programa i promociji volonterstva te doprinos programu podrške beskućnicima;

7) „Dovedi prijatelja“: organizirano druženje beskućnika, volontera, zaposlenika i korisnika knjižnica.

Također se održavala i Radionica informacijske pismenosti za treću dob na koju je dolazio Drago Rendulić koji je tada bio beskućnik. Kada je savladao korištenje računala i interneta, s koordinatoricom programa „Knjigom do krova“ Sanjom Bunić pokrenuo je Radionice informacijske pismenosti za beskućnike.

Ciljevi projekta su znanjima i vještinama osnažiti beskućnike za aktivno uključivanje u društvena i kulturna zbivanja i tržište rada, u partnerstvu s različitim ustanovama i udrugama pridonijeti umrežavanju socijalno isključenih osoba, predstavljanjem iskustava i rezultata rada mijenjati stereotipe i predrasude o beskućnicima, promijeniti stereotipe o knjižnicama kao mjestima gdje se samo posuđuju knjige i predstaviti ih kao ustanove koje ruše socijalne barijere te uključuju i one koji su na margini društva. No glavni, najvažniji cilj projekta je potaknuti beskućnike da se uključe u tržište rada kako bi se zarađivanjem izvukli iz teške životne situacije i opet postali ljudi s domom.

Radionice informacijske pismenosti za beskućnike sastoje se od osnova korištenja računalom i pretraživanje interneta, pisanje i oblikovanje životopisa i molbe za zaposlenje, pronalaženje informacija o zaposlenju na internetu, e-pošta, primjena usvojenih znanja, itd. Ostale aktivnosti projekta su bile doniranje četiri računala i pisača Prenočištu za beskućnike u Kosnici, održavanje radionica informatičke i informacijske pismenosti za beskućnike u Kosnici i Gradskoj knjižnici, radionice podrške za traženje posla koje su provodili psiholozi Rehabilitacijskog centra za stres i traumu, bibliobusna služba donirala je knjige i pružala stručnu pomoć pri osnivanju i sređivanju zbirke knjiga u Kosnici, organizirani su susreti „Dovedi prijatelja“ da bi se uspostavila i širila mreža za rušenje predrasuda, provodila se dobro osmišljena i kontinuirana marketinška i komunikacijska strategija, što uključuje snimanje promotivnog filma, održavanje blog-stranice, izradu letaka o projektu, sudjelovanje na konferencijama za novinare, izvještaje na mnogim portalima, čak i na jednom iz Velike Britanije. Drago Rendulić, jedan od pokretača projekta je više puta nastupio u medijima i govorio o svom životu dok je bio beskućnik, o svojim iskustvima i sl., a koordinatorica Sanja Bunić je gostovala u mnogim emisijama, npr. u „Pulsu Hrvatske“ i „Dobro jutro, Hrvatska“. Partneri u projektu su Rehabilitacijski centar za stres i traumu, Prenočište Crvenog križa u Kosnici, Caritasovo Prenočište u Rakitju, Pravna klinika Pravnog fakulteta u Zagrebu,

Volonterski centar Zagreb, Udruga „Ulični Suputnik“, Neformalna volonterska inicijativa „Glavu gore“ i Centar za socijalnu skrb Zagreb.

Nakon radionica ostvareni su slijedeći rezultati: beskućnici uključeni u projekt aktivnije traže zaposlenje, a njihova socijalna mreža se širi, dobro osmišljena promocija privlači pozornost drugih društvenih aktera i pojedinaca da financijski podrže projekt, da se u njega uključe ili da pridonesu rješavanju problema beskućništva, mijenja se predodžba o knjižnicama kao mjestima u kojima se posuđuju knjige u predodžbu o knjižnicama kao ustanovama koje ruše predrasude i uključuju one koji su na margini društva. Sve u svemu, ostvareno je ono što se projektom i trebalo ostvariti. Poboljšana je slika o knjižnicama, od 63 korisnika jedan je dobio stalno zaposlenje, osmero je pronašlo zaposlenje koje je trajalo najmanje tri mjeseca, 13 radilo povremene poslove te se poboljšalo samopouzdanje korisnika.

Cilj projekta se uspio ostvariti zahvaljujući mnogim donacijama. Gradski ured za obrazovanje, kulturu i sport je financirao provedbu Radionica informacijske pismenosti za beskućnike u 2012. i 2013. godini s 10 000 kuna. Knjižnice grada Zagreba za projekt „Knjigom do krova“ od EIFL-a (Electronic Information for Libraries) dobile su donaciju od 15 000 USD, donacija je dodijeljena u kategoriji Inovativni programi u narodnim knjižnicama kojima se potiče zapošljavanje. Donacije su posebno bitne jer su financijska sredstva segment koji se proteže od početka ideje do završetka projekta. Potrebno je znati kolika sredstva planirani projekt iziskuje, kako će se ona prikupiti i rasporediti, kako će se trošiti i kako će se potrošeno opravdati. Treba paziti na propisane rokove, ostati u okviru zadanog financijskog plana definiranog ugovorom, ažurno prikupljati dokumentacije o obavljenim transakcijama ili gotovinski plaćenim troškovima. Proračun projekta „Knjigom do krova“ odnosio se na opremu (osobna računala, ekrani, c/b pisač, produžni kabel, toner i bubanj za pisač), osoblje (voditelj informatičke radionice), ugovorene usluge (psiho-socijalne radionice, supervizija, fokus grupa, evaluacija projekta, održavanje mrežne stranice, dizajnerske usluge, tiskanje letka) i putne troškove (gorivo za bibliobus i osobno vozilo), ostali troškovi (trošak mobilnog telefona voditelja projekta, telefonski troškovi, knjige, uredski materijal, osvježanje i nepredviđeni troškovi).

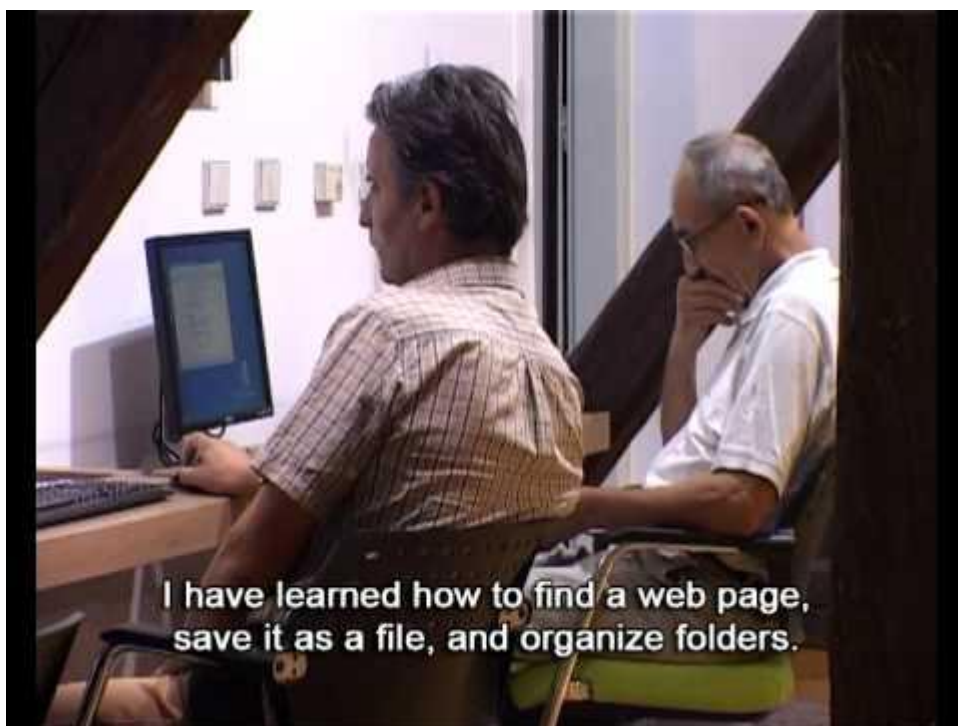
Projekt je formalno završio, tj. ispunjene su obaveze i termini definirani u ugovoru s donatorom, ali naziv se i dalje koristi za aktivnosti koje Knjižnice grada Zagreba provode s beskućnicima.



Slika 2: Početak projekta "Knjigom do krova"



Slika 3: Sanja Bunić i Drago Rendulić



Slika 4: Radionica



Pozivamo Vas da nam se pridružite
u ***Noći knjige s beskućnicima***
u Gradskoj knjižnici, Starčevićev trg 6, 1. kat
23. travnja od 19:00 do 21:30 sati.

Slavimo 5. rođendan projekta
Knjigom do krova i nedavni osnutak
humanitarne udruge ***Fajter***.

Prijatelji projekta i udruge će zajedno čitati,
recitirati, pjevati, svirati i družiti se.

***Pozovite prijatelje,
svi su dobro došli!***



Slika 5: Pozivnica za Noć knjige

5. Istraživanje

5.1. Cilj, metode i uzorak istraživanja

Istraživanje je provedeno metodom intervjua i ima tri dijela – razgovor s voditeljicom projekta, razgovor s jednim volonterom i razgovor s korisnicima radionica projekta „Knjigom do krova“. Cilj istraživanja je doznati o konceptu radionica, o načinu rada volontera i o stavovima korisnika. U trećem dijelu sudjelovala su četiri korisnika.

U istraživanju je korišten polustrukturirani intervju. Prije provođenja intervjua sa svakim ispitanikom obavljen je uvodni razgovor o načinu rada, svrsi i cilju istraživanja te o zaštiti podataka ispitanika. Intervjui su obavljeni u Gradskoj knjižnici na Starčevićevom trgu na radionici projekta koja se održava četvrtkom. Razgovori su bili zapisivani u program Word.

Tekst je analiziran te su iz njega naknadno izdvojeni najvažniji dijelovi.

5.2. Intervju s voditeljicom projekta

Obavljen je i razgovor s voditeljicom projekta, koordinatoricom volontera i zaposlenicom Knjižnica grada Zagreba Sanjom Bunić. Ona je opisala projekt, vrline i mane rada s beskućnicima, probleme koje susreće u radu te buduće poslove vezane uz nastavak ostvarivanja projekta.

1.) Što sve Knjižnice grada Zagreba čine za beskućnike? Na koji način im pomažu?

S. B.: U početku su postojale kreativne radionice na kojima su beskućnici s volonterima izrađivali bookmarkere, čestitke i sl., a kasnije se to pretvorilo u naš projekt. Projekt se sastoji od četiri dijela, a to su informatičke radionice, druženja ponedjeljkom, druženja za Noć knjige te bloga o beskućnicima u projektu. Od 23.4.2010. surađujemo s Volonterskim centrom Zagreb, pa su na svim radionicama i druženjima volonteri koji provode vrijeme s nekim od korisnika, pomažu mu, zabavljaju ga, itd.

2.) Što Vas je potaknulo na rad na ovom projektu?

S. B.: Ideju za radionice informacijske pismenosti sam dobila kada sam vidjela jednog beskućnika, koji je kasnije postao volonter, kako pokazuje prijateljima kako pronaći knjige u katalogu KGZ-a. Pomislila sam kako bi bilo dobro organizirati takve radionice da bi mogli naučiti kako se koristiti računalom i internetom, jer svi znamo da se danas gotovo nemoguće snaći ako nismo informatički i informacijski pismeni.

3.) Kakav je bio interes na početku projekta, a kakav je sad?

S. B.: Na početku je bilo jako malo ljudi, i korisnika i volontera. Bilo je problema oko privlačenja korisnika. Beskućnici su jako nepovjerljivi, izgubili su vjeru u ljude, pa je bilo teško steći njihovo povjerenje i nagovoriti ih da se priključe projektu. Kad smo uspjeli privući neke, oni su proširili vijest poznanicima te se broj počeo polagano povećavati. Nakon što smo dobili razne donacije, uspjeli smo nabaviti opremu za rad i ubrzo nam se priključilo dosta volontera. Sada obično jedan volonter radi sa samo jednim beskućnikom, što povećava efikasnost i rezultate.

4.) Koliko korisnika obično dolazi na radionice, a koliko volontera?

S. B.: Teško je reći točan broj. Oko desetak beskućnika dolazi redovito, nekoliko ih dolazi jedanput u par mjeseci, a neki su bili samo jednom. Tako da ne znam sveukupan broj ljudi koji su došli na radionice. Što se tiče volontera, kao što sam već rekla, ima ih oko desetak, tako da svaki radi s jednim korisnikom. Naravno, nije svaki tjedan isto. Ponekad ima par volontera, petkom sam obično samo ja s korisnicima, a kako je vrijeme sve toplije, tako sve manje korisnika dolazi, jer pronalaze sezonske poslove.

5.) Kako su ljudi reagirali kada su čuli za projekt?

S. B.: Čula sam razne reakcije. Neki su govorili kako briga o beskućnicima nije uloga knjižnice te kako knjižničari ne bi trebali gubiti vrijeme na to. Neki su rekli da je to odlična ideja i da je odlično što je netko to pokrenuo, ali se nikada nisu osobno priključili projektu. Bilo je i nekih koji su se priključili, ali su odustali. Zapravo, kad su se priključili nisu bili svjesni koliko posla treba napraviti. Teško je privući korisnike, a još ih je teže zadržati. Rad s beskućnicima je iscrpan te osoba mora biti spremna na sve i svašta u radu s njima. Potrebno je puno angažmana izvan samih radionica: treba prikupiti sredstva za rad, za opremu, treba reklamirati projekt preko svih mogućih medija, treba proširiti mrežu poznanstva kako bi dobili donacije ili opremu i sl. U radu se nailazi na čitav niz problema s kojima se većina ljudi jednostavno ne može nositi.

6.) Kakvi problemi postoje u radu s beskućnicima ili u radu projekta općenito?

S. B.: Jako je iscrpno. Oni su zahtjevna, kritična skupina. Kada radiš s njima, moraš biti spreman na sve. Mnogi imaju i neke psihičke probleme. Ponekad im je sve super, a ponekad počinju vikati zbog neke sitnice. Naravno, osoba koja radi s njima mora ostati

smirena i pokušati sve riješiti na što mirniji način. Ima jako puno posla, a rijetko tko želi raditi nešto takvo. Većina se ne želi živcirati i gubiti vrijeme na takav projekt. Problem je i taj, što nema potpore, niti financijske, niti potpore društva općenito. Na to se nadovezuje širenje mreže poznanstava koja je jako bitna, marketing, pronalazak sredstava za rad, za opremu, sazivanje sastanaka, itd. No najveći je problem što nema stručne pomoći. To treba riješiti na razini struke.

7.) Kakvi su planovi za budućnost projekta?

S. B.: Pokušavam spojiti beskućnike s mladim piscima, jer smatram da bi oni mogli napisati životne priče mnogih beskućnika te bi tako pružili ostatku društva uvid u pravo stanje s beskućnicima u Hrvatskoj. Možda bi te priče nekoga potaknule na kakvu donaciju ili neki drugi oblik pomoći. Možda bi se beskućnici mogli negdje zaposliti ili bi im netko mogao ponuditi smještaj. Nikad se ne zna. Na Informativnim srijedama, to su sastanci knjižničara zagrebačkih narodnih knjižnica, govorimo i imamo prezentacije o toj temi, pa se nadamo da će se još netko uključiti u projekt. Trenutno čekamo odobrenje IFLA-e za izradu međunarodnih smjernica o radu s beskućnicima, koje bi uvelike olakšale rad s rizičnim skupinama jer nitko ne bi morao raditi od nule, već bi mogao provjeriti što i kako treba raditi u sličnoj situaciji. Uskoro idem u Afriku na konferenciju na kojoj ću govoriti o našem projektu. Tko zna, možda ćemo dobiti neku pomoć ili donaciju od nekih stranih institucija.

5.3.Intervju s volonterom

Na jednoj radionici projekta „Knjigom do krova“ obavljen je razgovor s jednim volonterom, jer u tom terminu nažalost nije bio jednak broj volontera koji je prisutan inače.

1.) Što Vas je potaknulo da se uključite u projekt?

Volonter: Vidio sam oglas u Volonterskom centru. Zvučalo mi je zanimljivo, pa sam odlučio pokušati. Naravno, motivi za uključivanje su bili i druženje s ljudima, pomaganje onima kojima pomoć najviše treba, a i rad na ovim radionicama spada u moju struku, pa je to za mene i stjecanje radnog iskustva. Ako ništa drugo, mogu to napisati u životopisu te će mi to povećati šanse za kasnije zaposlenje.

2.) Koliko često volontirate na radionicama?

Volonter: *Volontiram na radionicama četvrtkom i pokušavam dolaziti svaki put, ali, naravno, ponekad imam nekih neodgovodivih obaveza, pa moram izostati. Trudim se da mi se ostale obaveze ne poklapaju s radionicama.*

3.) Što općenito mislite o projektu?

Volonter: *Po mom je mišljenju projekt dobro osmišljen, radionice su odlične, ali nedostaje ljudi. Po zimi ima više volontera, ali kako se približava ljeto, sve ih više odlazi na ljetovanje ili dobivaju sezonske poslove ili jednostavno imaju sve više i više obaveza. Kada bi se više ljudi uključilo u projekt i kada bi bilo više potpore, najviše financijske, sve bi se moglo još više razviti i moglo bi se pomoći većem broju beskućnika.*

4.) Mislite li da bi se radionice trebale održavati rjeđe ili češće ili je dva termina tjedno dovoljno?

Volonter: *Mislim da su radionice dosta često, da ne treba povećavati broj termina. Naravno, ne bi bilo loše kad bi se uveo još koji termin. Jednostavno zato da bi korisnici više mogli raditi na računalima. Često se zna dogoditi da zaborave svoje lozinke za email ili Facebook, pa onda nastaju razni problemi. Kada bi češće imali pristup računalima i internetu, možda ne bi zaboravljali vlastite podatke.*

5.) Kakav ste dojam stekli: jesu li korisnici zadovoljni radionicama?

Volonter: *Jesu, mislim da jesu. Barem oni koji redovito dolaze. Znaju da u današnje vrijeme ne mogu ništa bez korištenja računala i interneta. Mi im pokazujemo kako koristiti računalo, kako pretražiti internet i sl. Na taj način uče kako pronaći posao preko interneta, kako otkriti koja prava imaju, na kakvu financijsku potporu, itd. Pomažemo im i pisati molbe za posao i životopise. I moje iskustvo mi govori da njima to puno znači i da su sretni i zadovoljni. Uostalom, barem tih par sati tjedno provedu uz toplu kavu, kolače, kekse i druženje. To im bar na kratko briše brige koje ih inače gnjave.*

6.) Što biste poručili drugim ljudima da ih potaknete na volontiranje na ovim radionicama?

Volonter: *Rekao bi im da je volontiranje jedna od najboljih stvari koju čovjek može raditi. Radiš ono što želiš, što sam odabereš, a stječeš radno iskustvo, radne navike, a iskreno, dobro zvuči i u životopisu. Ali najvažnije od svega je činjenica da pomažeš drugima. Pomažeš nekome da si poboljša život, da pronađe svjetlu točku u teškoj svakodnevnici.*

Vjeruj mi, nema boljeg osjećaja od sreće koju osjetiš kada ti netko od polaznika radionica zahvali na svemu s osmjehom na licu.

5.4.Intervjui s korisnicima

1.) Što Vas je potaknulo na dolazak?

Ispitanik 1.: *Na dolazak me potaknula mogućnost učenja kako koristiti računalo i internet.*

Ispitanik 2.: *Počeo sam dolaziti jer nemam računalo, a jedino se tako mogu čuti sa svojim. Mogu i pročitati novine, naučiti nešto novo, a i lijepo je družiti se malo s ljudima.*

Ispitanik 3.: *Čuo sam za radionice, pa sam pomislio da bi mogle biti zanimljive. Dakle, došao sam iz čiste znatiželje.*

Ispitanik 4.: *Došao sam jer sam htio naučiti koristiti se računalom i internetom. Shvatio sam da bih to trebao znati, jer je danas najlakše naći posao preko interneta.*

Većina ispitanika je počela dolaziti na radionice jer su htjeli naučiti kako se koristiti računalom i internetom zbog mnogih razloga, od komunikacije s obitelji do pronalaska posla.

2.) Koliko često dolazite?

Ispitanik 1.: *Dolazim na svaku radionicu, tj. dva puta tjedno.*

Ispitanik 2.: *Dolazim svaki put.*

Ispitanik 3.: *Nikad ne propuštam radionice.*

Ispitanik 4.: *U zadnje vrijeme baš i nisam redovit, prije sam bio puno aktivniji.*

Tri od četiri ispitanika dolaze na svaku radionicu, jedan je bio redovit ranije. Iz toga se može zaključiti da su korisnici zadovoljni radionicama.

3.) Mislite li da se radionice održavaju dosta često ili bi trebale biti češće?

Ispitanik 1.: *Smatram da je dva puta tjedno sasvim dovoljno. Ne trebaju biti češće.*

Ispitanik 2.: *Ne bi bilo loše da se radionice održavaju češće, ali i ova dva puta tjedno je sasvim u redu.*

Ispitanik 3.: *Kad bi barem bile svaki dan!*

Ispitanik 4.: *Dva puta tjedno je dosta. Nema potrebe da budu češće.*

Većina ispitanika smatra da je održavanje radionice dva puta tjedno dovoljno, ali dio smatra da bi se radionice mogle održavati češće, iako nije potrebno.

4.) Jeste li se prije dolaska na radionice znali koristiti računalom ili internetom?

Ispitanik 1.: *Ne, prije nisam znao ništa, čak ni upaliti računalo.*

Ispitanik 2.: *Da, i prije sam se znao koristiti računalom i internetom, ali sam ipak naučio nešto novo na radionicama.*

Ispitanik 3.: *Ništa nisam znao prije radionica. Apsolutno ništa.*

Ispitanik 4.: *Ne, nisam znao ni za što se koristi miš.*

Iz odgovora je vidljivo da se samo jedan od četiri ispitanika prije dolaska na radionice znao služiti računalom i internetom, dok ostali ispitanici nisu imali nikakvo predznanje o tome.

5.) Jesu li Vam radionice korisne?

Ispitanik 1.: *Da, jako su mi bile korisne. Naučio sam što se sve može raditi na računalu, kako koristiti internet, kako napisati životopis i naći posao preko interneta, posebice društvenih mreža.*

Ispitanik 2.: *Jesu. Iako sam već nešto znao o računalima, naučio sam nove stvari, npr. kako koristiti društvene mreže, slati mailove i sl.*

Ispitanik 3.: *Odlične su i korisne! Naučio sam pronalaziti informacije o poslovima, stekao sam nove prijatelje na društvenim mrežama. Odlično mi je što je preko Facebooka moguće pronaći osobu s drugog kraja svijeta koja voli iste stvari kao i ti. Čak i takva poznanstva mogu pomoći u pronalasku posla i stana.*

Ispitanik 4.: *Jako su korisne. Svašta sam naučio.*

Svi se ispitanici slažu da su radionice izuzetno korisne, čak i ako osoba ima predznanje o računalima i internetu. Iz toga se može zaključiti da radionice ispunjavaju svrhu za koju su namijenjene.

6.) Biste li nešto promijenili u projektu?

Ispitanik 1.: *Ne, ništa ne bih promijenio. Mislim da je sve dobro tako, kako je sad.*

Ispitanik 2.: *Ništa se ne treba promijeniti. Možda bi radionice mogle biti češće, ali nisu nužno potrebni ni dodatni termini, niti dodatne lokacije.*

Ispitanik 3.: *Promijenio bih broj radionica. Bilo bi bolje kad bi bile svaki dan, ako zbog ničeg drugog, onda zbog društva i tople kave.*

Ispitanik 4.: *Ne bi bilo loše kad bi imali malo više vremena za služenje računalom. Samo sat vremena je ipak premalo. Nažalost, ako redovito ne radim ništa na računalu, zaboravim svoje lozinke, e-mail i sl.*

Kada su u pitanju promjene vezane uz same radionice, vidljivo je da su mišljenja podijeljena. Jedan ispitanik ne bi mijenjao ništa, dva ispitanika bi htjela da su radionice više od dva puta tjedno, a jedan ispitanik bi htio da radionice traju malo duže od sat vremena, ali smatra da ne moraju biti više od dva puta tjedno.

7.) Kako biste potaknuli druge da se uključe u projekt?

Ispitanik 1.: *Mislim da svatko zna što mu treba. Ako misle da bi se trebali uključiti, onda će to i napraviti. Ne bi nikome ništa posebno govorio.*

Ispitanik 2.: *Rekao bih svima koliko su korisne i dobre ove radionice. Uvijek se nauči nešto novo. Najbolje je što je atmosfera opuštena i nema straha od pitanja. Prije sam išao na tečaj informatičke pismenosti, ali s nama je radila samo jedna osoba, nije bilo volontera, pa me bilo malo strah i sram postavljati pitanja. Ovdje bez straha mogu zamoliti volontere da mi objasne ono što mi nije jasno.*

Ispitanik 3.: *Radio bih sve i svašta, samo da privučem još ljudi, jer je ovo apsolutno odlično!*

Ispitanik 4.: *Moja poruka bi bila da je atmosfera izvrsna, svašta se može naučiti, društvo je odlično, a što je najbolje – sve je besplatno! Zašto bi davali novce za tečaj, ako imaju priliku da to isto nauče besplatno, uz kavu i kekse.*

Neki ispitanici privlače i nagovaraju ostale da se priključe projektu, dok neki to radije drže za sebe. No, jedno je sigurno. Svi su uvjereni da su radionice jako dobre i korisne te

smatraju da bi bilo poželjno da se još ljudi uključi kako bi se projekt mogao i dalje razvijati i širiti.

5.5. Zaključak istraživanja

Odgovori voditeljice projekta pokazuju koliko je teško raditi na projektima s beskućnicima. Teško je privući korisnike, a i zadržati ih. Potrebno je napraviti smjernice koje bi olakšale rad s beskućnicima te treba prikupiti sredstva za održavanje radionica. Kada bi se više ljudi priključilo projektu, poslovi vezani uz projekt bi se mogli podijeliti, što bi dovelo do veće efikasnosti rada. No, korisnici koji redovito dolaze na radionice su zadovoljni načinom rada i terminima radionica.

Iz razgovora s volonterom vidljivo je da je projekt koristan i volonterima i korisnicima. Volonteri stječu radno iskustvo i radne navike, a uz to i zadovoljavaju svoju želju za pomaganjem drugima, dok korisnici konstantno uče nešto novo, postaje im lakše snalaziti se u današnjem informacijskom dobu te na ljepši način provode dio vremena.

Odgovori korisnika radionica pokazuju da se većina korisnika pridružila projektu zbog želje za učenjem kako se koristiti računalom i internetom, jer shvaćaju da je preko njih najlakše pronaći stan i posao. Gotovo niti jedan korisnik nije imao nikakvu predznanje prije priključivanja projektu. Radionice su se pokazale dobrima, korisnima i ispunile su svoje ciljeve. Velika prednost radionica je prisutnost volontera. Gotovo svaki korisnik ima svog volontera koji mu objašnjava kako se što radi, odgovara na postavljena pitanja i sl. Iako neki pojedinci smatraju da bi bilo dobro dodati još koji termin radionica uz termine četvrtkom i petkom, većina se slaže da u navedena dva termina ipak mogu naučiti sve što im je potrebno i što ih zanima.

6. Zaključak

Beskućništvo je u Hrvatskoj sve češća pojava. Zbog sve većeg broja beskućnika, potrebno je pronaći način da se njihova životna situacija što prije promijeni na bolje. Jedan od dobrih primjera kako pomoći beskućnicima jest projekt „Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika“. Naravno, bez znanja o stvarnoj situaciji s beskućnicima i znanja o tome, što volontiranje zapravo jest, teško je shvatiti važnost projekta „Knjigom do krova“.

Na radionicama računalne i informacijske pismenosti koje su dio tog projekta, volonteri uče beskućnike kako koristiti računalo i internet, kako pronaći ponude za posao na internetu, kako napisati molbu za posao i životopis. Uz sve to, daju im priliku da s nekim malo popričaju o svojim problemima. Iz razgovora s voditeljicom projekta Sanjom Bunić, jednim volonterom i četiri korisnika možemo zaključiti da su radionice korisne za sve: korisnici uče kako se snaći u današnjem dobu računala i interneta, a volonteri mogu steći radno iskustvo i istovremeno zadovoljiti svoju potrebu da svoje vrijeme provedu u pomaganju onima kojima je pomoć najpotrebnija.

Promjena u pozitivnom smjeru u radu s korisnicima je znanje o toj problematici. Ljudi se moraju riješiti predrasuda o beskućnicima da bi im bili voljni pomoći. Uostalom, *današnji hrvatski beskućnik najčešće je uredna, sređena, trijezna osoba koja je ostala bez posla, bez mjesta stanovanja, ali toliko dostojanstvena da će naći načina da se uredi, opere i pokuša naći zaposlenje.*⁹

⁹ Kramar, S., Kramar, J. Ulični Suputnik i beskućništvo: način resocijalizacije beskućnika kroz projekt dnevnog centra. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 81-88.

7. Popis slika

Slika 1: Volonteri na radionicama projekta "Knjigom do krova"	10
Slika 2: Početak projekta "Knjigom do krova"	14
Slika 3: Sanja Bunić i Drago Rendulić.....	15
Slika 4: Radionica	15
Slika 5: Pozivnica za Noć knjige.....	16

Literatura

1. Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006.
2. Bunić, S. Izazovi i rezultati projekta Knjigom do krova. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 99-117.
3. Bunić, S. Knjižnice grada Zagreba i komunikacija sa socijalno isključenima: programi potpore beskućnicima. // Knjižnica : komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova : 8. savjetovanje za narodne knjižice u Republici Hrvatskoj / [priredila Jelica Leščić]. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012. Str. 173-186.
4. Bunić, S. Što knjižnice čine za beskućnike. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 125-137.
5. Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53(2011), $\frac{3}{4}$, str. 115-124.
URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=119850 (15.7.2015.).
6. Čolak, L., Peraković, T. O projektu Knjižnica grada Zagreba i Pravne klinike Pravnog fakulteta u Zagrebu – promicanje prava beskućnika u zajednici. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 45-54.
7. Družić Ljubotina, O. Koja je uloga znanosti u unapređenju kvalitete života beskućnika? // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 11-17.
8. Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 15-28.
9. Galić, R. Grad Zagreb – uloga u skrbi o beskućnicima. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 19-33.

10. Galić, R., Pavlina, J. Beskućništvo u gradu Zagrebu: prikaz istraživanja. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 44-63.
11. Horvat, A. Knjižnice u službi svoje zajednice. // Knjižnica : komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova : 8. savjetovanje za narodne knjižice u Republici Hrvatskoj / [priredila Jelica Leščić]. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012. Str. 21-32.
12. Izazovi i perspektive u radu s beskućnicima.
URL: <http://www.beskucnici.info/messages/cat/news/159> (15.7.2015.).
13. Karačić, Š. Beskućnici i njihova prava u sustavu socijalne skrbi. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 37-44.
14. Karačić, Š. Uloga Centra za socijalnu skrb u zbrinjavanju beskućnika. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 67-76.
15. Knezić, D. Psiho-socijalna podrška beskućnicima za uključivanje u tržište rada: iskustva, izazovi i naučene lekcije. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 119-132.
16. Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika.
URL: https://www.youtube.com/watch?v=2qj8_l0aQaw&index=5&list=PLncORpjO3NsyV9Cc-Ky7QrB5dtY3Y8tvd (15.7.2015.).
17. Kramar, S., Kramar, J. Ulični Suputnik i beskućništvo: način resocijalizacije beskućnika kroz projekt dnevnog centra. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 81-88.
18. Majetić, M. Resocijalizacija beskućnika – problemi motivacije. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 73-80.

19. Maras, J. Značaj promocije za uspješnost projekta: primjer kampanje projekta Knjigom do krova. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 133-144.
20. Meić, I., Sviben, Z. Knjižnice grada Zagreba kao komunikacijsko središte. // Knjižnica : komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova : 8. savjetovanje za narodne knjižice u Republici Hrvatskoj / [priredila Jelica Leščić]. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012. Str. 45-62.
21. Mlinar, Z., Kozar, A. Prihvatilište za beskućnike Gradskog Crvenog križa Zagreb. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 99-114.
22. Mlinar, Z., Vidić, D. Problemi i potrebe korisnika prihvatilišta. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 57-71.
23. Narodne knjižnice kao treći prostor : programska knjižica / 9. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, Hotel Club Funimation Borik, Zadar, 9. do 11. listopada 2013. ; [uredili Dunja Marija Gabriel, Jelica Leščić, Nela Marasović]. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2013.
24. O projektu „Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika“. URL:<http://beskucnik.kgz.hr/projekt/> (15.7.2015.).
25. O volonterima u KGZ-u i u projektu “Knjigom do krova”. URL: <http://beskucnik.kgz.hr/dogadjanja/o-volonterima-u-kgz-u-i-projektu-knjigom-do-krova/> (15.7.2015.).
26. Pavlović, V. Izazovi rada s beskućnicima iz perspektive volonterskog centra. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 89-96.
27. Pavlović, V. Volonterski centar Zagreb: podrška beskućnicima i naučene lekcije. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 115-123.

28. Projekt KGZ-a Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika dobio donaciju od 15 tisuća dolara. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/514> (15.7.2015.).
29. Prusec, K. Upravljanje financijama – bitan segment projekta: primjer projekta Knjigom do krova. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str. 145-154.
30. Rendulić, D. Moja priča. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 163-178.
31. Russo, A. [et al.]. Volontiranje : ključ uspjeha u svijetu rada. Split : Udruga Split zdravi grad, 2007.
32. Stipanov, J. Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije. // Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije : zbornik radova / Interdisciplinarni stručni skup Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije, Split, Gradska knjižnica Marka Marulića, 14.prosinca 2012. ; [uredništvo Elli Pecotić, Snježana Buczkowska, Maruška Nardelli]. Split : Gradska knjižnica Marka Marulića, 2013. Str. 10-20.
33. Šegota, J. Beskućnik : pet godina na dnu Zagreba. Zagreb : Naklada Pavičić, 2009.
34. Šikić Mićanović, L. Beskućništvo u Hrvatskoj: pregled rezultata kvalitativnog istraživanja. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 29-41.
35. Šostar, Z.; Bakula-Anđelić, M. Beskućnici Grada Zagreba. Revija za socijalnu politiku, 13(2006), 3-4, str. 399-403. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=47884 (15.7.2015.).
36. Vlašić, T. Prikaz jednog modela stručne pomoći beskućnicima iz perspektive socijalnog radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 77-98.

37. Zakon o socijalnoj skrbi (NN 57/11). URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_05_57_1254.html (24.8.2015.).
38. Zakon o socijalnoj skrbi (NN 32/12). URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_03_33_798.html (24.8.2015.).
39. Zakon o prebivalištu i boravištu građana (NN 53/1991). URL: http://www.zakon.hr/zakoni/Zakon_o_prebivalistu_i_boravistu_gradana.doc (24.8.2015.).

Radionice za beskućnike u knjižnicama : primjer Knjižnica grada Zagreba

Sažetak

Tema ovog završnog rada projekt je Knjižnica grada Zagreba pod nazivom „Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika“. Uz informacije vezane uz sam projekt, navode se službene definicije beskućnika te njihov status u Gradu Zagrebu, kako bi se dobila što jasnija slika o važnosti uključivanja knjižnica u njihov život. Važno je napomenuti i rad volontera s beskućnicima te objasniti značenje pojma volontiranje, jer bez njih knjižnice ne bi mogle održavati razne radionice namijenjene beskućnicima.

Da bi se što točnije prikazalo izvršavanje projekta „Knjigom do krova“, napravljen je polustrukturirani intervju s voditeljicom projekta Sanjom Bunić, s jednim volonterom te četiri polaznika radionica navedenog projekta.

KLJUČNE RIJEČI: „Knjigom do krova“, Knjižnice grada Zagreba, beskućnici, volonteri, volontiranje.

ABSTRACT

The topic of this dissertation is a project run by The Zagreb City libraries entitled “*Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika*”. To get a clearer picture about the importance of including libraries in the lives of homeless persons this dissertation brings information about the project, as well as the official definition of a homeless person and their status in the city of Zagreb. It is important to mention the work that volunteers do with the homeless persons and to explain the meaning of the concept of volunteering because the libraries would not be able to maintain different workshops without them.

To present the implementation of the project “*Knjigom do krova*”, semi-structured interviews were carried out with the manager of the project Sanja Bunić, one of the volunteers and four attendants of workshops.

KEYWORDS: “*Knjigom do krova*”, The Zagreb City libraries, homeless persons, volunteers, volunteering.